

	<p style="text-align: center;">Caso de Éxito Google Apps for Business</p> <p>NICARAGUA SUGAR ESTATES LIMITED <i>La versatilidad de la funcionalidad multi dominio de Google permitió que se crearan todos los subdominios asociados a sus marcas y empresas</i></p> <p><i>Otra opción - la flexibilidad de Google Apps permitió acompañar las decisiones estratégicas de posicionamiento de marcas y cambios organizacionales del grupo, sin acarrear complicaciones técnicas</i></p>
 <p>Sus Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejorar la confiabilidad de su servicio de correo electrónico ● Estandarizar su plataforma de correo a nivel regional ● Fomentar la colaboración, comunicación y el trabajo en equipo ● Disminuir sus costos de operación. ● Aumentar el espacio de almacenamiento de los correos <p>La Solución</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Google Apps for Business como herramienta de correo, comunicación y colaboración <p>Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plataforma confiable y estable, que soporta adecuadamente las necesidades del negocio ● Centralización de la administración de la plataforma, teniendo el resto de los departamentos de TI más tiempo para dedicarse a los sistemas relacionados con su negocio. 	<p>La Empresa</p> <p>Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) es propietaria del Ingenio San Antonio, un complejo agro-energético que se dedica mayoritariamente a la producción de azúcar, etanol y energía eléctrica. NSEL es una empresa líder en el sector agroindustrial tanto en Nicaragua como a nivel internacional.</p> <p>Las oficinas corporativas se encuentran ubicadas en Managua, Nicaragua. La Planta está ubicada a 120 Km al noroeste de Managua, en Chichigalpa, Chinandega y a 30 Km del Puerto de Corinto, en el Pacífico de Nicaragua.</p> <p>El Desafío</p> <p>Durante la última década NSEL ha ido creciendo y fusionándose con empresas tanto del sector azucarero como de licores en Nicaragua, Guatemala, Honduras y Panamá. Ante este panorama, la directiva decidió centralizar las funciones y crear el cargo de Director Regional de Tecnología, y contrataron al Sr. Jaime Pérez, quien los introdujo a la tecnología de Cloud Computing.</p> <p>Con empresas en varios países, todas operando con distintos sistemas y bajo múltiples servidores, Pérez consideró que se necesitaba realizar un cambio tecnológico que permitiera unificar las plataformas de comunicación, ya que estaban incurriendo en altísimos costos de operación, con servidores al 90% de capacidad y usuarios descontentos.</p> <hr/> <p><i>"Si consideramos aproximadamente unos 900 usuarios con 25 GB de capacidad, estaríamos hablando de más de 22 mil GB. Sólo esto implicaría una inversión de más de 100 mil dólares en discos, además de lo necesario para garantizar la redundancia. Con Google nos ahorramos todo ese dolor de cabeza."</i></p> <p><i>—Jaime Pérez, Director de TI</i></p> <hr/> <p>Indica Pérez, "la decisión estaba entre mejorar la infraestructura actual y realizar las inversiones requeridas en hardware y software, o cambiarse a un servicio tercerizado. Cuando pensé en Google y su Tecnología de la Nube percibí una interesante oportunidad de mejora en la plataforma de comunicación que sólo requería reforzar los enlaces de datos, y eso ya estaba dentro de nuestra planificación y programación en el corto plazo."</p>

Acerca de Google Apps for Business

Google Apps for Business le ofrece herramientas de comunicación y colaboración de fácil uso para cualquier tipo de empresa. Estas herramientas están alojadas en los servidores de Google para reducir costos de TI, facilitar la implementación y reducir los costos de mantenimiento. Con las herramientas de Google Apps for Business tendrá una amplia suite de productos con correo electrónico y chat integrado (Gmail), calendarios compartidos (Google Calendar), la posibilidad de editar y crear documentos online (Google Docs), crear sitios web (Google Sites) y compartir videos dentro de su empresa de manera segura, fácil y rápida (Google Video, disponible en México y Brasil) y la creación de grupos de correos y conversación (Google Grupos).

Para mayor información, visite:

www.esourcecapital.com

Las principales necesidades que según Pérez querían cubrir estaban asociadas con la posibilidad de adoptar una herramienta que permitiera escalabilidad en la medida que iban adquiriendo nuevas empresas, así como la posibilidad de migrar fácilmente los datos desde las distintas plataformas existentes. Buscaban también una solución con mayor estabilidad y garantía de servicio y que permitiera mayor flexibilidad de acceso del correo desde diferentes dispositivos.

La Solución

La implementación de Google Apps se realizó de forma paulatina en distintas fases como resultado de una decisión estratégica corporativa. Se comenzó en Nicaragua con un grupo piloto que incluyó al equipo de IT y a 50 usuarios que ya utilizaban gmail. Luego fueron aprovisionando grupos de 15 en 15 usuarios cada semana; sólo en Nicaragua la migración demoró más de 2 meses. Los otros países se migraron en una segunda fase, ya que en este caso no se requería migrar la data desde Lotus. Comenta Pérez "seguimos con Honduras, donde comenzamos con pocas cuentas y se migraron los archivos personales de cada usuario desde outlook y posteriormente con Panamá, migrando usuarios de una empresa local que fue adquirida precisamente durante el proceso de migración. Por último incorporamos al personal de Guatemala, donde sólo teníamos unas treinta cuentas."

Explica Pérez que el proceso de migración a Google Apps fué muy interesante, ya que coincidió con un significativo y determinante estudio de mercadeo y posicionamiento de sus marcas, con la trascendente decisión de crear, unificar y consolidar el grupo de empresas bajo la Corporación SER - Sugar Energy Rum, sin perder la relevancia de las marcas ya existentes en cada país.

Se presentó entonces un interrogante: "Cómo hacer para lograr correspondencia y coherencia entre nuestra recién creada Corporación SER sin perder todo el trabajo de migración que ya se había completado?"

Y en este momento fue determinante para ellos la flexibilidad que ofrece Google Apps para adaptarse rápidamente a estos cambios. La posibilidad de implementar la funcionalidad multidominio permitió que se crearan todos los subdominios asociados y comenzaron a utilizarlos inmediatamente, sin necesidad de migrar los datos nuevamente.

Los Resultados

Durante estos primeros tres años los usuarios han utilizado casi exclusivamente los servicios de correo electrónico, chat y llamadas. En su momento se implementó el programa "Guías de Google", metodología recomendada por Google que consiste en la asistencia entre pares. A este grupo de usuarios se les proporcionó asistencia y capacitación exhaustiva sobre los nuevos servicios. Al constituirse como los nuevos expertos de Google Apps, estos usuarios sirvieron como primera línea de asistencia durante la implementación de Google Apps en el resto de la organización. Sin embargo, también se realizaron capacitaciones masivas en todos los países con sesiones presenciales de 2 horas a grupos de entre 20 y 30 usuarios.

A pesar que el Consorcio SER cuenta con unos 900 usuarios, el equipo de TI que da soporte a la plataforma de correo a las diversas empresas consta sólo de 2 personas. El mantenimiento se limita básicamente a la creación y eliminación de cuentas de usuarios, así como administración de grupos.

Cuando preguntamos al Sr. Pérez cuales eran en su opinión los factores claves de éxito de Google Apps, sin pensarlo mucho contestó:

- Unificación de nuestra plataforma de comunicación garantizando continuidad, seguridad, estabilidad y escalabilidad del servicio
- Mejoras en la comunicación entre los empleados de los distintos países a través del chat.
- Reducción significativa de los virus, llegando prácticamente a extinguirse por completo
- Aumento de la capacidad de almacenamiento de 600 M a 25G, prescindiendo además del arduo trabajo de administración de los buzones de entrada.

Pensando en mejoras hacia el futuro, Pérez revela que para el año 2013, Nicaragua Sugar desea iniciar una campaña de inducción interna orientada a las aplicaciones de colaboración que ofrece la plataforma de Google Apps, logrando de esta manera que el capital humano de la empresa saque mayor provecho de esta innovadora forma de trabajar y colaborar. En este sentido, se encuentran ahora ante el reto de reemplazar su suite de informática y comenzar a usar Docs y Drive a lo largo de toda la organización, lo que para ellos representa un desafío por el cambio cultural asociado a la nueva forma de trabajar de sus empleados.